

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
«30» мая 2022 г.



Производственная (Сервисная) практика

Программа практики

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Организация туристской деятельности»

очная форма обучения

Волгоград
2022

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса
« 16» мая 2022г., протокол № 8

Заведующий кафедрой _____ Жадаев Ю.А. « 16»мая 2022 г.
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и
сервиса « 17» мая 2022 г. , протокол № 9

Председатель учёного совета д.э.н., проф. Шохнех А.В. _____ « 17» мая 2022 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
« 30 » мая 2022 г. , протокол № 13

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры
технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ»,
Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии,
экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа практики соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки
43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки России от
08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02
«Туризм» (профиль «Организация туристской деятельности»), утверждённому Учёным
советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 30 мая 20 г., протокол № 13).

1. Цель проведения практики

Формирование опыта осуществления профессиональной сервисной деятельности в сфере туризма.

2. Вид, способы и формы проведения практики

Производственная (Сервисная) практика относится к блоку «Практики» вариативной части основной профессиональной образовательной программы.

Вид, способ и форма проведения практики:

- вид практики: производственная;
- способ проведения: стационарная, выездная;
- форма проведения: дискретная.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная (Сервисная) практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Для прохождения практики «Производственная (Сервисная) практика» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «География международного туризма», «ИКТ и медиаинформационная грамотность», «Иностранный язык», «Иностранный язык делового общения (второй)», «История (история России, всеобщая история)», «Межкультурная коммуникация на иностранном языке», «Менеджмент в туризме», «Нормативно-правовое регулирование профессиональной деятельности», «Проектная деятельность», «Психология в туристской деятельности», «Рекреационная география», «Русский язык и культура речи», «Философия», «Анимационный сервис в туризме», «Виды и тенденции развития туризма», «Документационное обеспечение в туризме», «История туризма», «Сервисная деятельность», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии туроператорской и турагентской деятельности», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практик «Учебная (Исследовательская) практика», «Учебная (Ознакомительная) практика».

Прохождение данной практики является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Международный туризм», «Туристско-рекреационное проектирование», «Инновации в туризме», «Инновационные процессы развития туризма», «Разработка рекламного продукта», «Реклама в туризме», «Санаторно-курортный сервис», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии продаж», «Технологии производства рекламы в туризме», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Проектно-технологическая) практика».

4. Планируемые результаты прохождения практики

В результате прохождения практики выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);

– способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

– способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

– способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);

– способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);

– способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);

– способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8);

– способен к продвижению и реализации туристского продукта с использованием современных технологий (ПКО-2);

– способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПКО-3);

– способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКО-4).

В результате прохождения практики обучающийся должен:

знать

- должностные инструкции персонала предприятия;
- правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»;

уметь

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий;

владеть

- стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании;
- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.

5. Объём и продолжительность практики

количество зачётных единиц – 6,
общая трудоёмкость практики – 4нед.,
распределение по семестрам – 6.

6. Содержание практики

№ п/п	Наименование раздела практики	Содержание раздела практики
1	Предприятие сервиса на рынке туристских услуг	Знакомство с предприятием и его деятельностью. Изучение техники безопасности предприятия. Изучение инструктивных и методических материалов. Знакомство с должностными обязанностями, с руководством подразделения и коллективом структуры.
2	Организация обслуживания клиентов	Принципы современного сервиса. Качество услуг сервисной деятельности. Стандарты качества услуг. Этапы обслуживания. Классы обслуживания.

7. Учебная литература и ресурсы Интернета

7.1. Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>.

7.2. Дополнительная литература

1. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>.

2. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>.

3. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87883.html>.

4. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>.

7.3. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для проведения практики:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Ростуризм. Электронные учебники. – URL: https://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786.
3. Министерство экономического развития – URL: <https://www.economy.gov.ru/>.
4. Национальный туристический портал – URL: <https://russia.travel/>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Практика может проводиться в сторонних организациях или в структурных подразделениях университета, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом. Материально-техническая база организации, где проводится практика, должна включать в свой состав помещения и оборудование для проведения всех видов работ, предусмотренных программой практики.

Выбор мест практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учётом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Для подготовки и непосредственной организации проведения практики, выполнения самостоятельной работы студентов, подготовки и предоставления отчетов по практике университет обеспечивает обучающихся материально-технической базой, включающей в свой состав:

1. Аудитория для проведения установочной и итоговой конференции с комплектом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Аудитория для проведения самостоятельной работы студентов с доступом к сети Интернет.

10. Формы отчётности по практике

В качестве основной формы отчетности по практике является письменный отчет, представленный в виде дневника практики или описания полученных результатов. Отчет должен содержать сведения о конкретно выполненной работе в период практики в соответствии с программой практики. Описание формы, примерного содержания, структуры и критериев оценивания отчета представлено в фонде оценочных средств.

11. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе практики.